



ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA RECEITA

PORTARIA Nº 126/GSER/2012

PUBLICADA NO DOE DE 24.05.12

Designa o servidor **MARCELO RICARDO CÂMARA DA SILVA**, matrícula nº 161.171-2, para desempenhar as atribuições relativas à Central de Serviços, no âmbito da arrecadação, tributação e fiscalização da Secretaria de Estado da Receita, com atuação na Gerência de Tecnologia da Informação – GTI/SER.

João Pessoa, 23 de maio de 2012.

O **SECRETÁRIO DE ESTADO DA RECEITA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 3º, inciso VIII, alíneas “a” e “g” da Lei nº 8.186, de 16 de março de 2007,

RESOLVE:

Art. 1º Designar o servidor **MARCELO RICARDO CÂMARA DA SILVA**, matrícula nº 161.171-2, para desempenhar as atribuições relativas à Central de Serviços, no âmbito da arrecadação, tributação e fiscalização da Secretaria de Estado da Receita, com atuação na Gerência de Tecnologia da Informação – GTI/SER, definidas a seguir:

I - Implantar e prover o atendimento de primeiro nível, visando o suporte aos usuários de informática da SER-PB, efetuando o registro de todos os chamados;

II - Promover a solução de incidentes e problemas de hardware, software básico, aplicativos de desktop e aplicativos corporativos da SER-PB;

III - Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da SER-PB, relativas à situação de chamados em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos;

IV - Acompanhar a situação de todos os chamados registrados na Central de Atendimento informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo;

V - Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades;

VI - Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da SER-PB;

VII - Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais da SER-PB, aplicando correções de melhoria quando necessário;

VIII - Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos;

IX - Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades para aprovação pela GTI SER-PB;

X - Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados;

XI - Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da SER-PB;

XII - Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de Chamados, de modo a garantir os níveis de serviço especificados;

XIII - Reportar ao responsável pelo Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB) e Bases de Conhecimento da GTI SER-PB, alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos;

XIV - Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos Ativos utilizados pela SER-PB;

XV - Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da SER-PB, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, service packs e componentes;

XVI - Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela SER-PB;

- Causa Raiz;
- XVII - Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente Causa Raiz;
- XVIII - Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- XIX - Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- XX - Elaborar Scripts de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares;
- XXI - Direcionar os chamados que estiverem fora do escopo definido no Primeiro e Segundo Nível de Atendimento, descritos nos itens acima, respectivamente, para o serviço de suporte apropriado junto a outros fornecedores de serviços da SER-PB; acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à GTI SER-PB eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.
- XXII - Efetuar a execução e restauração de backup (i.e. cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários da rede corporativa da SER-PB.
- XXIII - Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela Central de Atendimento, na tentativa de solucionar o chamado.
- XXIV - Manter a organização nos depósitos de equipamentos, sempre que houver movimentação de bens patrimoniais.
- XXV - Alertar sobre a reincidência de ocorrências;
- XXVI - Produzir e/ou solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas de primeiro e segundo níveis;
- XXVII - Acompanhar os chamados técnicos para reparação de equipamentos e restabelecimento de serviços;
- XXVIII - Acompanhar os contratos de Acordo de Nível de Serviço (ANS) de terceiros e proceder com a abertura de chamados;
- XXIX - Priorizar os atendimentos críticos;
- XXX - Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente;
- XXXI - Emitir relatório de monitoramento, informando quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado;
- XXXII - Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de nível 3 ou terceiros, conforme necessidade.
- XXXIII - Fornecer orientação e suporte remoto nos sistemas operacionais Windows 2000 e XP, Linux, Bancos de Dados e Redes;
- XXXIV - Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela SER-PB;

XXXV - Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;

XXXVI - Apoiar os usuários na utilização de “browsers” de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;

XXXVII - Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;

XXXVIII - Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, predial e uso em geral;

XXXIX - Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização;

XL - Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;

XLI - Atualizar as informações cadastrais dos usuários nos sistemas de service desk, quando detectada a necessidade;

XLII - Descrever todos os passos realizados durante o atendimento e orientar as equipes de 2º e 3º Nível;

XLIII - Abrir, registrar e encaminhar ordens de serviços para atendimento de 2º e 3º Nível quando da não resolução em 1º Nível;

XLIV - Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;

XLV - Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários;

XLVI - Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

XLVII - Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados;

XLVIII - Realizar pesquisa mensal junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços;

XLIX - Monitorar os serviços e sistemas de TI da SER-PB;

L - Apoiar o 1º Nível no atendimento a chamados de maior complexidade;

LI - Realizar atendimento especializado relativo aos produtos Microsoft, Linux e Adobe, dentre outros;

LII - Realizar atendimentos remotos que demandem maior tempo de resolução, liberando as posições de atendimento remoto de 1º Nível para o atendimento aos problemas mais corriqueiros;

LIII - Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;

LIV - Encaminhar chamados ao 3º Nível e às equipes técnicas de redes e sistemas da SER-PB e acompanhar os prazos de atendimento;

LV - Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de 1º e 3º Níveis nos próximos atendimentos;

LVI - Orientar os supervisores de 1º Nível quanto à indisponibilidade de serviços da SER-PB, possibilitando que as Posições de Atendimento Remoto (PAR) prestem as informações necessárias aos usuários;

LVII - Coordenar equipes de 1º e de 2º nível da Central de Serviços.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO
Secretário de Estado da Receita